

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 4
2513 AA 's-GRAVENHAGE

**Directoraat-generaal
Energie, Telecom &
Mededinging**
Directie Telecommarkt

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 73
2594 AC Den Haag

Postadres
Postbus 20401
2500 EK Den Haag

Factuuradres
Postbus 16180
2500 BD Den Haag

Overheidsidentificatienr
00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)
www.rijksoverheid.nl/ez

Ons kenmerk
DGETM-TM / 13089925

Datum

Betreft Compensatie bij storingen in de telecomsector

Geachte Voorzitter,

Op 7 mei jl. heb ik u geïnformeerd over een aantal consumentenonderwerpen in de telecommarkt, waaronder compensatie bij storingen. In deze brief gaf ik aan dat ik nog zou bekijken of aan de wettelijke verplichting tot compensatie minimale randvoorwaarden worden verbonden. Met deze brief breng ik u op de hoogte van mijn voornemen om dit inderdaad te doen en welke minimumeisen ik wil stellen.

Het oorspronkelijke uitgangspunt was een wettelijke bepaling voor een compensatieregeling zonder dat daar minimumeisen aan werden gesteld. Daarbij zou enkel worden opgenomen dat de compensatieregeling van de aanbieders gerelateerd moest zijn aan de duur en omvang van de storing. Naar aanleiding van het AO van 21 november jl. over dit onderwerp heb ik bekeken welke voordelen er zijn als er wel minimumeisen aan de wettelijke verplichting worden gesteld. Als belangrijk voordeel zie ik dat er een minimumbeschermingsniveau is voor de consument. De consument weet waarop hij ten minste recht heeft indien zich een storing voordoet. Daarnaast is het van belang dat ook bij een minimum aanbieders voldoende ruimte houden om zich van hun concurrenten te onderscheiden.

Vervolgens heb ik bekeken wat die minimumeisen zouden kunnen inhouden. Daarbij is gekeken naar de duur van de storing en de hoogte van de vergoeding. Uitgangspunt daarbij was dat er reële bescherming aan de consument wordt geboden en er geen disproportionele belasting voor de aanbieders is. Dit heeft geresulteerd in de volgende set eisen die ik wil gaan stellen:

- *bij een storing die langer dan 12 uur duurt is compensatie verplicht.* Een storing tussen 12 en 24 uur wordt beschouwd als een storing van 1 dag. Dit geldt ook voor elke dag dat de storing voortduurt. Deze duur is gebaseerd op gemiddelde van enkele bestaande dan wel voorgenomen compensatieregelingen van telecomaandieners. Een storing van 12 uur of langer is dermate ingrijpend voor de consument, dat een compensatie gerechtvaardigd is;

- *de vergoeding wordt gekoppeld aan de maandelijkse abonnementskosten.* Hiermee wordt de consument gecompenseerd voor het ontbreken van een tegenprestatie voor de betaalde abonnementskosten. Concreet betekent dit dat bij een storing tussen 12 tot 24 uur de klant recht heeft op ten minste 1/30 van de maandelijkse abonnementskosten.

De vorm waarin de consument wordt gecompenseerd laat ik over aan de aanbieder. De compensatie kan financieel zijn, bijvoorbeeld een teruggave van een deel van het abonnementsgeld. Ook een compensatie in natura behoort tot de mogelijkheden, indien de economische waarde hiervan voor de consument helder en gelijkwaardig is. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van extra beltegoed. Het recht op compensatie zal ook gelden voor de zakelijke gebruiker. Hiermee zet ik alvast één stap in de richting van meer bescherming van de zakelijke gebruiker. Zoals eerder aangekondigd zal ik met de markt verkennen hoe de positie van de zakelijke gebruiker verder kan worden verbeterd.

De verplichting tot compensatie zal worden opgenomen in een wetsvoorstel tot wijziging van de Telecommunicatiewet, waarin ook andere onderwerpen worden meegenomen. Dit wetvoorstel zal binnenkort worden geconsulteerd. De minimumeisen zullen worden opgenomen in lagere regelgeving (AMvB) hangende onder het wetsartikel met betrekking tot compensatie.

(w.g.) H.G.J. Kamp
Minister van Economische Zaken